



Forterro renforce la collaboration de ses 5 filiales et unifie son service de support pour ses 8 000 clients dans le monde

Produits utilisés

- ◆ Jira Service Management
- ◆ Jira
- ◆ Confluence

Service utilisés

- ◆ Consolidation
- ◆ Implémentation

«La mise en œuvre de Jira Service Management nous a permis d'optimiser nos ressources de manière significative, nous avons ainsi pu réduire nos coûts et accroître notre efficacité pour obtenir de meilleurs résultats.»

Reshma Pendse,
Directrice des services et des opérations de support, Forterro

Contexte

Faire des entités locales des leaders du marché, sous un seul et même toit

Forterro est un groupe d'entreprises spécialisées dans les ERP (Enterprise Resource Planning) au service des PME industrielles du monde entier. Le groupe investit dans des entreprises de logiciels locales et de niche pour les aider à prospérer en tant que leaders du marché. En tant qu'éditeur international de logiciels, ils développent une gamme variée de solutions destinées à des marchés différents. Les produits ERP de Forterro sont principalement utilisés par les industriels pour développer des produits qui couvrent toute la chaîne de consommation : des produits que vous mangez, utilisez ou portez, qui servent pour votre habitat, ou encore qui contribuent à votre sécurité.

En assurant le développement de 11 produits ERP locaux, la stratégie de Forterro est de donner une autonomie à chaque entité tout en gardant la force du groupe, toutes unies par une approche opérationnelle gagnante. Un détail crucial dans le choix et la mise en œuvre d'une nouvelle solution de support client.

Via ce modèle opérationnel innovant, Forterro rend service à 8 000 clients dans 5 pays différents (France, Suisse, Pologne, Allemagne, Suède) avec des langues différentes et des équipes différentes. Chaque entité a donc eu sa propre vie, ses propres méthodes de travail et outils avant d'intégrer le groupe. **C'est pour cela que Forterro a décidé d'optimiser et de standardiser sa solution de support client en mettant en place Jira Service Management avec d'autres solutions Atlassian.**



Besoin

Rationaliser les process métiers et optimiser l'infrastructure IT

Le choix d'une nouvelle solution de support client a pris un certain temps. Forterro ayant mis en place de nombreux systèmes de support hétérogènes par le passé, un travail d'analyse de l'existant et de définition des besoins a été nécessaire. Il est ainsi apparu évident que cette nouvelle solution devait aider le groupe à :

- ◆ Optimiser l'infrastructure et le support IT, tous les systèmes existants se trouvant sur des serveurs différents, gérés par des équipes différentes
- ◆ Rationaliser les coûts des licences, tous les outils en place provenant de différents fournisseurs, avec différents types de licences, différentes règles et parfois avec des doublons de licences
- ◆ Rationaliser les process métiers du groupe à l'aide d'un outil commun afin d'obtenir de meilleurs indicateurs de performances, de meilleurs métriques, de meilleurs process métiers

Sur la base du modèle opérationnel de Forterro, il était également crucial que la solution choisie puisse gérer les multiples langues, identités, et marques. Une solution personnalisable et adaptable à chaque situation était indispensable. Jira étant déjà utilisé par l'équipe de R&D, et pour faciliter l'intégration avec les autres équipes, Forterro a décidé d'ajouter Jira Service Management et Confluence à sa gamme d'outils suite à une série de tests et un PoC.



Solution

Maîtriser l'art de la consolidation et façonner Jira Service Management à l'image des utilisateurs

Après avoir choisi Jira Service Management, la question principale était de savoir comment le mettre en œuvre. Forterro a d'abord pensé le faire en interne, en se basant sur l'expérience acquise sur Jira par l'équipe R&D. Mais ils se sont rapidement rendus compte qu'ils n'auraient ni le temps, ni les ressources, ni les connaissances nécessaires pour le faire. Ils ont donc décidé de trouver un partenaire ayant la connaissance des meilleures pratiques et pouvant apporter l'expertise nécessaire en matière de projets d'implémentation, de migration et de consolidation. Valiantys a été choisi en raison de son expertise mondiale, mais aussi de son implantation locale à proximité des entités de Forterro.

Le projet a ainsi débuté en 2019 en France, pour s'étendre ensuite à la Suisse, puis plus tard à la Pologne et à l'Allemagne. Voici quelques-unes des principales étapes :

- ◆ Interfaçage de Jira Service Management (utilisée par les équipes de support) avec Jira et TFS (utilisé par l'équipe de R&D). Cette intégration était très importante pour l'entreprise
- ◆ Personnalisation des portails et intégration des messages spécifiques à chaque entité Forterro, afin de les adapter aux clients locaux
- ◆ Consolidation des 2 instances Jira existantes en France et en Suisse, avec 50 000 tickets et 3 000 clients ayant migré de l'ancien système vers Jira Service Management
- ◆ Développement d'un portail multilingue pour prendre en charge toutes les langues nécessaires et s'assurer que chaque client bénéficie d'une expérience optimale

Le principal défi a finalement été qu'il ne s'agissait pas d'un projet d'application «plug-and-play». La migration et la consolidation ont constitué une part importante du projet, avec un processus complexe en raison des nombreuses langues utilisées sur les différentes instances Jira existantes, des nombreuses bases de données SQL stockées à différents endroits... La consolidation de tous ces éléments en une seule instance a nécessité beaucoup d'investigations et d'analyses pour en faire un succès. Forterro s'est également rendu compte qu'il était possible de personnaliser Jira Service Management pour répondre entièrement à leurs besoins notamment grâce aux apps de la Marketplace telles que **Translation for Jira Service Management** (pour le portail de support multilingue) ou **Elements Copy & Sync** (pour relier les tickets au sein des projets Jira et Jira Service Management).





Bénéfices

Infrastructure optimisée, synergie d'entreprise débridée

- ◆ Mise en œuvre réussie de Jira, Jira Service Management et Confluence pour 300 utilisateurs et 5 entités
- ◆ Optimisation des ressources et de l'infrastructure avec une réduction de 40 % des coûts de licence et une gestion centralisée grâce à la consolidation de plusieurs instances pour arriver à une seule instance sur un seul serveur
- ◆ Collaboration unifiée autour d'un même outil, malgré la pluralité d'entités différentes
- ◆ Transparence et visibilité améliorée entre les équipes et les entités opérationnelles
- ◆ Identité Forterro unifiée en tant que groupe, tout en conservant les marques individuelles sur les marchés locaux

Et après ...

En plus d'une politique d'amélioration continue, Forterro prépare une migration vers le Cloud suite au positionnement stratégique d'Atlassian. L'entreprise définira ses besoins et la manière dont elle pourra tirer parti des solutions Cloud d'Atlassian pour l'ensemble du groupe dans les deux prochaines années à venir.